

## PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-366283

(43)Date of publication of application : 20.12.2002

(51)Int.Cl.

G06F 3/02

G09F 9/00

G09F 9/40

(21)Application number : 2001-172186

(71)Applicant : RICOH CO LTD

(22)Date of filing : 07.06.2001

(72)Inventor : MIYATA KOICHI

(54) DEVICE AND METHOD FOR SUPPORTING SALES, PROGRAM FOR PERFORMING THE METHOD AND RECORDING MEDIUM RECORDED WITH THE PROGRAM

(57)Abstract:

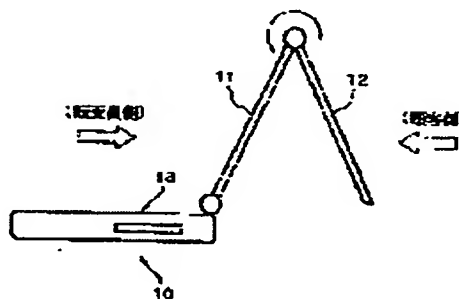
**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide a portable sales supporting device capable of effectively proceeding a business negotiation with image display while dialoguing between a salesperson and a customer facing each other by providing a two-display face structure having a display face directing to a salesperson side and a display face directing to a customer side.

**SOLUTION:** In this sales supporting device 10, the first display face 11 is connected to the second display face 12 by a hinge mechanism in a foldable way, and the lower part side of the first display face 11 is connected to a housing part having a keyboard 13 in a freely erectable and tiltable way. When unused, the first and second display faces 11 and 12 are folded so as to face each other and housed with the first and second display faces 11 and 12 tilted down on the face of the keyboard 13. When used, the first display face 11 is directed to the side of the keyboard 13, the second display face 12 is folded back by the hinge mechanism and erected so as to face the rear face side of the keyboard 13. The salesperson operates the keyboard 13, explains, while looking at the first display face 11, and the customer listens to the salesperson, while looking at the second display face 12.

(A)



(B)



**\* NOTICES \***

JPO and INPIT are not responsible for any damages caused by the use of this translation.

- 1.This document has been translated by computer. So the translation may not reflect the original precisely.
- 2.\*\*\*\* shows the word which can not be translated.
- 3.In the drawings, any words are not translated.

**CLAIMS****[Claim(s)]**

[Claim 1]The 1st display surface and 2nd display surface are connected by hinge mechanism so that folding is possible, The lower part side of this 1st display surface is the sales support device collapsibly connected to a case part which has a keyboard, At the time of disuse, are folded up so that said 1st display surface and the 2nd display surface may counter, and it is stored by field of said keyboard with reclined state, and at the time of use said 1st display surface, Turn to said keyboard side and said 2nd display surface, A sales support device listening to said salesperson's explanation while a standing state was used so that it might be turned up by said hinge mechanism and might turn to the back side of said keyboard, a salesperson operated said keyboard, and it explained, looking at said 1st display surface and a customer looked at said 2nd display surface.

[Claim 2]A sales support device, wherein the picture displayed on said 2nd display surface can choose and display the same picture as said 1st display surface, or a different picture in the sales support device according to claim 1.

[Claim 3]A sales support device when the same picture as said 1st display surface is displayed on said 2nd display surface in the sales support device according to claim 2, wherein this 2nd display surface interlocks and changes to said 1st display surface.

[Claim 4]A sales support device being able to display a screen which reduced said 2nd display surface on arbitrary places of said 1st display surface when a different picture from said 1st display surface is displayed on said 2nd display surface in the sales support device according to claim 2.

[Claim 5]A sales support device, wherein it makes equivalent to a picture displayed on said 1st display surface a picture displayed on said 2nd display surface and it makes setting out possible in the sales support device according to claim 4.

[Claim 6]A sales support device, wherein a picture displayed on said 2nd display surface presupposes that it is operational according to operation to a picture displayed on said 1st display surface in a sales support device given in any 1 of claims 1 thru/or 5.

[Claim 7]A sales support device being able to set up a movable range of said 2nd display surface at arbitrary angles to said 1st display surface in the sales support device according to claim 1.

[Claim 8]A sales support device characterized by using a touch panel as said 1st display surface and/or the 2nd display surface in the sales support device according to claim 1.

[Claim 9]A sales support device having an input means with a sound and displaying inputted voice data as alphabetic data in the sales support device according to claim 1.

[Claim 10]A sales support device having a photographing device using a charge coupled device, and displaying photoed digital image data in the sales support device according to claim 1.

[Claim 11]A sales support device having a memory measure which memorizes application and data in the sales support device according to claim 1.

[Claim 12]A sales support method which it has the following and a salesperson operates said keyboard, and explains, looking at said 1st display surface, and is characterized by listening to said salesperson's explanation while a customer looked at said 2nd display surface.

A document pattern for every type of industry is a sales support method performed by any 1 of

claims 1 thru/or 11 registered beforehand using a sales support device of a statement, An investigation step which chooses a document pattern which a customer uses from said registered document patterns, and investigates to a customer based on an investigation item about a this chosen document pattern.

A results-of-an-investigation input step which inputs an investigated this result.

A proposal creation step which draws up a proposal to a customer automatically based on inputted this results of an investigation.

[Claim 13]A sales support method, wherein the picture displayed on said 2nd display surface can choose and display the same picture as said 1st display surface, or a different picture in the sales support method according to claim 12.

[Claim 14]A sales support method when the same picture as said 1st display surface is displayed on said 2nd display surface in the sales support method according to claim 13, wherein this 2nd display surface interlocks and changes to said 1st display surface.

[Claim 15]A sales support method being able to display a screen which reduced said 2nd display surface on arbitrary places of said 1st display surface when a different picture from said 1st display surface is displayed on said 2nd display surface in the sales support method according to claim 13.

[Claim 16]A sales support method, wherein it makes equivalent to a picture displayed on said 1st display surface a picture displayed on said 2nd display surface and it makes setting out possible in the sales support method according to claim 15.

[Claim 17]A sales support method, wherein a picture which said 2nd display surface is made to display on any 1 of claims 12 thru/or 16 in a sales support method of a statement presupposes that it is operational according to operation to a picture displayed on said 1st display surface.

[Claim 18]A sales support method being able to input and display dialog contents with a customer in the sales support method according to claim 12 when investigating to a customer based on an investigation item about said selected document pattern.

[Claim 19]A sales support method characterized by the ability to newly register this document when investigating to a customer based on an investigation item about said selected document pattern and there are documents other than a registered document pattern in the sales support method according to claim 12.

[Claim 20]In the sales support method according to claim 12, said investigation item, A section which created a kind of document, a number of copied sheets of a document, and a document at least, A sales support method, wherein the number of a section, a preparation method of a document, and a document contain 1 of a section sent to the next, and the OA equipment used now, or plurality.

[Claim 21]A sales support method carrying out the display output of said drawn-up proposal to said 2nd display surface in the sales support method according to claim 12.

[Claim 22]A program for making any 1 of claims 12 thru/or 21 perform a sales support method of a statement to a computer.

[Claim 23]A recording medium which recorded the program according to claim 22 and in which computer reading is possible.

[Translation done.]

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2002-366283

(P2002-366283A)

(43)公開日 平成14年12月20日 (2002. 12. 20)

(51)IntCl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テーム*(参考)
G 0 6 F 3/02	3 1 0	G 0 6 F 3/02	3 1 0 K 5 B 0 2 0
G 0 9 F 9/00	3 1 2	G 0 9 F 9/00	3 1 2 5 C 0 9 4
	3 6 6		3 6 6 A 5 G 4 3 5
			3 6 6 Z
9/40	3 0 3	9/40	3 0 3
審査請求 未請求 請求項の数23 O L (全 13 頁)			

(21)出願番号 特願2001-172186(P2001-172186)

(22)出願日 平成13年6月7日(2001. 6. 7)

(71)出願人 000006747

株式会社リコー

東京都大田区中馬込1丁目3番6号

(72)発明者 宮田 孝一

東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式会社リコー内

(74)代理人 100079843

弁理士 高野 明近 (外2名)

Fターム(参考) 5B020 CC12 GG05

5C094 AA15 AA56 AA60 DA01 DA08

DB05 FA10 GA10

5G435 AA01 AA18 CC09 DD01 EE13

EE16 EE17 GG41 LL00 LL07

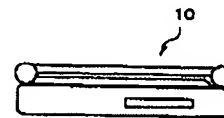
(54)【発明の名称】 販売支援装置、販売支援方法、該方法を実行するためのプログラム、及び該プログラムを記録した記録媒体

(57)【要約】

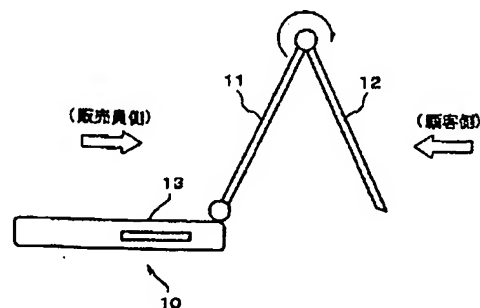
【課題】 販売員側を向く表示面と顧客側を向く表示面との2表示面構造を有し、販売員が顧客と対面した状態で対話しながら、画像表示によって効果的に商談を進めることができるようにした携帯可能な販売支援装置を提供する。

【解決手段】 販売支援装置10は、第1の表示面11と第2の表示面12とがヒンジ機構によって折り畳み可能に連結され、第1の表示面11の下部側がキーボード13を有する筐体部に対して起倒可能に連結されている。非使用時、第1の表示面11と第2の表示面12とが対向するように折り畳まれてキーボード13の面に倒伏状態で収納され、使用時、第1の表示面11は、キーボード13の側を向き、第2の表示面12は、前記ヒンジ機構によって折り返されてキーボード13の背面側を向くように起状態にされる。販売員はキーボード13を操作し、第1の表示面11を見ながら説明を行い、顧客は第2の表示面12を見ながら販売員の説明を聞く。

(A)



(B)



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 第1の表示面と第2の表示面とがヒンジ機構によって折り畳み可能に連結され、該第1の表示面の下部側がキーボードを有する筐体部に対して起倒可能に連結されている販売支援装置であって、非使用時、前記第1の表示面と第2の表示面とが対向するように折り畳まれて前記キーボードの面に倒状態にて収納され、使用時、前記第1の表示面は、前記キーボードの側を向き、前記第2の表示面は、前記ヒンジ機構によって折り返されて前記キーボードの背面側を向くように起状態にされ、販売員は前記キーボードを操作し、前記第1の表示面を見ながら説明を行い、顧客は前記第2の表示面を見ながら前記販売員の説明を聞くようにしたことを特徴とする販売支援装置。

【請求項2】 請求項1に記載の販売支援装置において、前記第2の表示面に表示させる画像は、前記第1の表示面と同じ画像、もしくは異なる画像を選択して表示できることを特徴とする販売支援装置。

【請求項3】 請求項2に記載の販売支援装置において、前記第1の表示面と同じ画像が前記第2の表示面に表示される場合、該第2の表示面は、前記第1の表示面に連動して切り替わることを特徴とする販売支援装置。

【請求項4】 請求項2に記載の販売支援装置において、前記第1の表示面と異なる画像が前記第2の表示面に表示される場合、前記第1の表示面の任意の場所に、前記第2の表示面を縮小した画面を表示できることを特徴とする販売支援装置。

【請求項5】 請求項4に記載の販売支援装置において、前記第2の表示面に表示される画像は、前記第1の表示面に表示される画像に対応させて、設定可能とすることを特徴とする販売支援装置。

【請求項6】 請求項1乃至5のいずれか1に記載の販売支援装置において、前記第2の表示面に表示される画像は、前記第1の表示面に表示される画像に対する操作に応じて、操作可能とすることを特徴とする販売支援装置。

【請求項7】 請求項1に記載の販売支援装置において、前記第2の表示面の可動範囲は、前記第1の表示面に対し任意の角度で設定できることを特徴とする販売支援装置。

【請求項8】 請求項1に記載の販売支援装置において、前記第1の表示面及び/または第2の表示面として、タッチパネルを用いることを特徴とする販売支援装置。

【請求項9】 請求項1に記載の販売支援装置において、音声による入力手段を有し、入力された音声データを文字データとして表示することを特徴とする販売支援装置。

【請求項10】 請求項1に記載の販売支援装置において、電荷結合素子を用いた撮影手段を有し、撮影された

デジタル画像データを表示することを特徴とする販売支援装置。

【請求項11】 請求項1に記載の販売支援装置において、アプリケーションやデータを記憶する記憶手段を有することを特徴とする販売支援装置。

【請求項12】 業種毎のドキュメントパターンが予め登録されている請求項1乃至11のいずれか1に記載の販売支援装置を用いて実行される販売支援方法であって、前記登録されたドキュメントパターンの中から顧客が利用しているドキュメントパターンを選択し、該選択したドキュメントパターンに関する調査項目に基づいて、顧客に対して調査を行う調査ステップと、該調査した結果を入力する調査結果入力ステップと、該入力された調査結果に基づいて顧客への提案書を自動作成する提案書作成ステップとを有し、販売員は前記キーボードを操作し、前記第1の表示面を見ながら説明を行い、顧客は前記第2の表示面を見ながら前記販売員の説明を聞くようにしたことを特徴とする販売支援方法。

【請求項13】 請求項12に記載の販売支援方法において、前記第2の表示面に表示させる画像は、前記第1の表示面と同じ画像、もしくは異なる画像を選択して表示できることを特徴とする販売支援方法。

【請求項14】 請求項13に記載の販売支援方法において、前記第1の表示面と同じ画像が前記第2の表示面に表示される場合、該第2の表示面は、前記第1の表示面に連動して切り替わることを特徴とする販売支援方法。

【請求項15】 請求項13に記載の販売支援方法において、前記第1の表示面と異なる画像が前記第2の表示面に表示される場合、前記第1の表示面の任意の場所に、前記第2の表示面を縮小した画面を表示できることを特徴とする販売支援方法。

【請求項16】 請求項15に記載の販売支援方法において、前記第2の表示面に表示させる画像は、前記第1の表示面に表示させる画像に対応させて、設定可能とすることを特徴とする販売支援方法。

【請求項17】 請求項12乃至16のいずれか1に記載の販売支援方法において、前記第2の表示面に表示させる画像は、前記第1の表示面に表示させる画像に対する操作に応じて、操作可能とすることを特徴とする販売支援方法。

【請求項18】 請求項12に記載の販売支援方法において、前記選択したドキュメントパターンに関する調査項目に基づいて顧客に対して調査を行う際、顧客との対話内容を入力し、表示できることを特徴とする販売支援方法。

【請求項19】 請求項12に記載の販売支援方法において、前記選択したドキュメントパターンに関する調査項目に基づいて顧客に対して調査を行う際、登録されたドキュメントパターン以外のドキュメントがある場合、

該ドキュメントを新たに登録できることを特徴とする販売支援方法。

【請求項20】 請求項12に記載の販売支援方法において、前記調査項目は、少なくともドキュメントの種類、ドキュメントのコピー枚数、ドキュメントを作成したセクション、セクションの人数、ドキュメントの作成方法、ドキュメントが次に送られるセクション、現在使用しているOA機器のうちの1または複数を含むことを特徴とする販売支援方法。

【請求項21】 請求項12に記載の販売支援方法において、前記作成された提案書を、前記第2の表示面に表示出力することを特徴とする販売支援方法。

【請求項22】 請求項12乃至21のいずれか1に記載の販売支援方法をコンピュータに実行させるためのプログラム。

【請求項23】 請求項22に記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、販売支援装置、販売支援方法、該方法を実行するためのプログラム、及び該プログラムを記録した記録媒体、より詳細には、例えば、2つの表示面を有するラップトップ型パーソナルコンピュータ等を用いて、サブ画面を顧客に見せながら、対面した状態で効果的に商談を進めることができる販売支援装置、該販売支援装置を用いた販売支援方法、該方法をコンピュータに実行させるためのプログラム、該プログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体に関する。

【0002】

【従来の技術】従来のセールス活動は、様々な知識を習得して商品をPRし、最終的に顧客の判断により購入してもらう販売方法が主体であったが、近年、このような販売方法ではなかなか顧客に受け入れて貰えないようになってきた。かかる市場の状況に対応すべく販売方法も変革しつつあり、例えば、ITを積極的に活用したソリューション型（顧客の問題点を共有化し、問題解決のために最適な解決方法を提案するやり方）販売方法が実施されるようになってきた。そのためのツールとして、例えば、携帯可能なラップトップ型パソコンが用いられているが、表示面が1つしかないため、プレゼンテーション等を実施する場合に、セールスマンと顧客とが寄り添った状態で1つの表示面を見ながら対話することになり、操作ミス等が発生し易く、商談がスムーズに進まないケースが往々にしてあり、便利なパソコンの機能を十分に生かせていなかった。

【0003】例えば、特開平10-149113号公報には、1台で複数の各々独立した表示機能を有し、複数人数で使用することができるような、例えば、2画面型ラップトップパソコンをセールスプレゼンテーションに

用いて、セールスマンはサブ表示画面を顧客に見せ、対面した状態で顧客の反応を確かめながらセールスをスムーズに展開できる画像表示装置が記載されている。

【0004】しかしながら、上記公報記載の発明は、顧客に対して対面した状態で、プレゼンテーションを行う際に、顧客側に異なる画面を表示させる機能を有しているものの、セールス側画面で顧客側画面に何が表示されているかを確認する手段がなく、顧客に見せる画面を意識しながら、スムーズかつ効果的にプレゼンテーションを行うことができないという問題点があり、また、実際の販売支援における応用例について具体的な記載がなされていない。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】本発明は、上述のごとき問題点に鑑みてなされたものであり、販売員側を向く表示面と顧客側を向く表示面との2表示面構造を有し、販売員と顧客とが対面した状態でコミュニケーションしながら、効果的に商談を進めることができるようにした携帯可能な販売支援装置、該装置を用いた具体的な販売支援方法を提供すること、顧客側表示面は販売員側表示面と同じ画像、もしくは顧客側表示面の専用画像のいずれかを選択して表示可能とすること、販売員側表示面の任意の場所に顧客側表示面を縮小表示可能とすること、を目的としてなされたものである。

【0006】

【課題を解決するための手段】請求項1の発明は、第1の表示面と第2の表示面とがヒンジ機構によって折り畳み可能に連結され、該第1の表示面の下部側がキーボードを有する筐体部に対して起倒可能に連結されている販売支援装置であって、非使用時、前記第1の表示面と第2の表示面とが対向するように折り畳まれて前記キーボードの面に倒状態にて収納され、使用時、前記第1の表示面は、前記キーボードの側を向き、前記第2の表示面は、前記ヒンジ機構によって折り返されて前記キーボードの背面側を向くように起状態にされ、販売員は前記キーボードを操作し、前記第1の表示面を見ながら説明を行い、顧客は前記第2の表示面を見ながら前記販売員の説明を聞くようにしたことを特徴としたものである。

【0007】請求項2の発明は、請求項1の発明において、前記第2の表示面に表示させる画像は、前記第1の表示面と同じ画像、もしくは異なる画像を選択して表示できることを特徴としたものである。

【0008】請求項3の発明は、請求項2の発明において、前記第1の表示面と同じ画像が前記第2の表示面に表示される場合、該第2の表示面は、前記第1の表示面に連動して切り替わることを特徴としたものである。

【0009】請求項4の発明は、請求項2の発明において、前記第1の表示面と異なる画像が前記第2の表示面に表示される場合、前記第1の表示面の任意の場所に、前記第2の表示面を縮小した画面を表示できることを特

徴としたものである。

【0010】請求項5の発明は、請求項4の発明において、前記第2の表示面に表示される画像は、前記第1の表示面に表示される画像に対応させて、設定可能とすることを特徴としたものである。

【0011】請求項6の発明は、請求項1乃至5のいずれか1の発明において、前記第2の表示面に表示される画像は、前記第1の表示面に表示される画像に対する操作に応じて、操作可能とすることを特徴としたものである。

【0012】請求項7の発明は、請求項1の発明において、前記第2の表示面の可動範囲は、前記第1の表示面に対し任意の角度で設定できることを特徴としたものである。

【0013】請求項8の発明は、請求項1の発明において、前記第1の表示面及び／または第2の表示面として、タッチパネルを用いることを特徴としたものである。

【0014】請求項9の発明は、請求項1の発明において、音声による入力手段を有し、入力された音声データを文字データとして表示することを特徴としたものである。

【0015】請求項10の発明は、請求項1の発明において、電荷結合素子を用いた撮影手段を有し、撮影されたデジタル画像データを表示することを特徴としたものである。

【0016】請求項11の発明は、請求項1の発明において、アプリケーションやデータを記憶する記憶手段を有することを特徴としたものである。

【0017】請求項12の発明は、業種毎のドキュメントパターンが予め登録されている請求項1乃至11のいずれか1に記載の販売支援装置を用いて実行される販売支援方法であって、前記登録されたドキュメントパターンの中から顧客が利用しているドキュメントパターンを選択し、該選択したドキュメントパターンに関する調査項目に基づいて、顧客に対して調査を行う調査ステップと、該調査した結果を入力する調査結果入力ステップと、該入力された調査結果に基づいて顧客への提案書を自動作成する提案書作成ステップとを有し、販売員は前記キーボードを操作し、前記第1の表示面を見ながら説明を行い、顧客は前記第2の表示面を見ながら前記販売員の説明を聞くようにしたことを特徴としたものである。

【0018】請求項13の発明は、請求項12の発明において、前記第2の表示面に表示させる画像は、前記第1の表示面と同じ画像、もしくは異なる画像を選択して表示できることを特徴としたものである。

【0019】請求項14の発明は、請求項13の発明において、前記第1の表示面と同じ画像が前記第2の表示面に表示される場合、該第2の表示面は、前記第1の表

示面に連動して切り替わることを特徴としたものである。

【0020】請求項15の発明は、請求項13の発明において、前記第1の表示面と異なる画像が前記第2の表示面に表示される場合、前記第1の表示面の任意の場所に、前記第2の表示面を縮小した画面を表示できることを特徴としたものである。

【0021】請求項16の発明は、請求項15の発明において、前記第2の表示面に表示させる画像は、前記第1の表示面に表示させる画像に対応させて、設定可能とすることを特徴としたものである。

【0022】請求項17の発明は、請求項12乃至16のいずれか1の発明において、前記第2の表示面に表示させる画像は、前記第1の表示面に表示させる画像に対する操作に応じて、操作可能とすることを特徴としたものである。

【0023】請求項18の発明は、請求項12の発明において、前記選択したドキュメントパターンに関する調査項目に基づいて顧客に対して調査を行う際、顧客との対話内容を入力し、表示できることを特徴としたものである。

【0024】請求項19の発明は、請求項12の発明において、前記選択したドキュメントパターンに関する調査項目に基づいて顧客に対して調査を行う際、登録されたドキュメントパターン以外のドキュメントがある場合、該ドキュメントを新たに登録できることを特徴としたものである。

【0025】請求項20の発明は、請求項12の発明において、前記調査項目は、少なくともドキュメントの種類、ドキュメントのコピー枚数、ドキュメントを作成したセクション、セクションの人数、ドキュメントの作成方法、ドキュメントが次に送られるセクション、現在使用しているOA機器のうちの1または複数を含むことを特徴としたものである。

【0026】請求項21の発明は、請求項12の発明において、前記作成された提案書を、前記第2の表示面に表示出力することを特徴としたものである。

【0027】請求項22の発明は、請求項12乃至21のいずれか1に記載の販売支援方法をコンピュータに実行させるためのプログラムである。

【0028】請求項23の発明は、請求項22に記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体である。

【0029】

【発明の実施の形態】図1は、本発明が適用される販売支援装置の構造の一例を示す図であって、図中、10は、販売支援装置である。図1(A)に示す販売支援装置10は、非使用時に折り畳まれて収納された状態を示し、図1(B)に示す販売支援装置10は、使用時に展開された状態を示しており、11は、第1の表示面(以



下、メイン画面という)、12は、第2の表示面(以下、サブ画面という)、13は、キーボード面であり、メイン画面11は、販売員側に向けられ、サブ画面12は、顧客側に向けられた状態で設置されている。販売員と顧客とは対面した状態で商談を行うことができ、販売員は、メイン画面11を見ながら、キーボード面13を操作し、顧客に対して説明を行う。顧客は、サブ画面12を見ながら、販売員の説明を聞くことができる。ここで、本例に示す画面の構造は折り畳み式であるが、これに限定されず、例えば、メイン画面11とサブ画面12

とが分離された構造としても構わない。  
【0030】また、サブ画面12の可動範囲は、メイン画面11に対して任意の角度で設定することができるため、販売員と顧客とが対面した状態で、販売員または顧客自身により顧客が見やすい角度に調整して商談等を進めることができる。

【0031】図2は、販売支援装置10の内部構成例を示す図であって、販売支援装置10は、CPU10a、ROM10b、RAM10c、メイン画面11を制御するメイン画面制御手段10d、サブ画面12を制御する

サブ画面制御手段10e、画像表示選択手段10f、PinP(Picture in Picture)表示手段10g、電源供給手段10h、アプリケーションや顧客データ等を記憶する記憶手段10iとを有する。  
【0032】画像表示選択手段10fは、サブ画面12に表示する画面を選択する機能を有し、メイン画面11と同じ画像を表示するか、メイン画面11と異なる画像を表示するかを選択することができる。サブ画面12にメイン画面11と同じ画像を表示する場合、メイン画面11に表示する画像に連動してサブ画面12を切り替えることができる。また、サブ画面12にメイン画面11と異なる画像を表示させることもでき、この場合サブ画面12に表示させる画像は、メイン画面11に表示する画像毎に対応する画像を予め設定しておき、メイン画面11の画像が切り替わると、それに応じてサブ画面12の画像も切り替えることができる。また、同じ画像、もしくは異なる画像のどちらの場合でも、メイン画面11に表示された画像に対する操作に応じて、サブ画面12に表示された画像が操作されるように設定することができる。これらのメイン画面11及びサブ画面12は、各々メイン画面制御手段10d、サブ画面制御手段10eにて制御される。

【0033】サブ画面12に表示する画像は、上記に限定されず、例えば、販売員が顧客に見せたい画像を適宜選択して、表示させることもできる。このような装置構成とすることで、販売員は、画像による視覚的なPRを行うとともに、顧客との対話を進めながら、顧客の問題点やニーズを顕在化させ、具体的なソリューションの提案を行って、効果的に商談を進めていくことができる。

【0034】メイン画面11、サブ画面12のいずれ

か、または両方に、感圧式のタッチパネルを用いる構成とすることもできる。メイン画面11にタッチパネルを用いる場合、販売員が行う調査内容の入力を選択式にすることで入力の手間を軽減でき、この入力手段としてタッチパネルを利用することができる。また、サブ画面12にタッチパネルを用いる場合、顧客に調査内容の回答を直接選択させることが可能となる。

【0035】PinP表示手段10gは、前述した画像表示選択手段10fにおいてサブ画面12にメイン画面11と異なる画像を選択し、表示させる場合、メイン画面11の任意の場所にサブ画面12を縮小した画面をPinP表示させる機能を有する。この機能により、販売員は、メイン画面11の表示内容を顧客に見られずに商談を進めることができるとともに、顧客のしているサブ画面12を意識しながらスムーズに対話することができる。

【0036】電源供給手段10hとして、AC電源以外に、バッテリーを搭載しておく。ここでバッテリー持続時間が、例えば連続2時間以上の商談にも対応出来るようなものが望ましい。

【0037】また、記憶手段10iは、例えば、PowerPoint(Microsoft社の登録商標)のようなプレゼンテーション用アプリケーションや、販売支援を目的とした基本業種別アプローチ用アプリケーションといった各種アプリケーション、顧客データ等を記憶しておくハードディスク等の内蔵式の記憶装置である。

【0038】また、販売支援装置10は、入力手段として、キーボードやマウス等の入力デバイス以外にも、音声による入力手段(図示せず)を持たせることもでき、顧客とのやり取りを音声として取り込むことで、より効率的な情報収集を可能とする。さらに、電荷結合素子(CCD)を用いた画像入力手段(図示せず)を持たせることもできる。これは、例えば製品の画像等PRに利用したい画像を予め撮影しておき、商談の際に活用したり、顧客が現在使用している装置情報等を訪問先に取得するために活用することもできる。これらの音声データや画像データは、記憶手段10iにて保持しておき、必要に応じて読み出して利用することも可能である。

【0039】図3は、本発明が適用される販売支援装置10の操作手順を説明するフローチャートである。まず、メイン画面11とサブ画面12に画像を表示させる(ステップS1)。次に、サブ画面12にメイン画面11と異なる画像を表示させるかどうか判断し(ステップS2)、異なる画像を表示する場合(YESの場合)、メイン画面11にサブ画面12をPinP表示するかどうか判断し(ステップS3)、PinP表示する場合(YESの場合)、メイン画面11にサブ画面12を縮小表示させる。また、ステップS2でNOの場合、サブ画面12にはメイン画面11と同じ画像が表示される。



ステップS3でNOの場合は、サブ画面12にはメイン画面11と異なる画像が表示されるが、PinP表示されないため、メイン画面11にはサブ画面12の縮小画面が表示されない。次に、メイン画面11に表示された画像に対して操作を行い、この操作に応じてサブ画面12の画像が操作される（ステップS4）。

【0040】図4は、メイン画面11及びサブ画面12に表示される画像が異なる場合の表示例を示す図である。図4(A)において、メイン画面11には、ドキュメントパターン11a、ドキュメントの作成セクション11b、調査項目11cとが表示されており、サブ画面12には、ドキュメントの流れを説明する画面が表示されている。このようにサブ画面12には、メイン画面11と異なる画像を表示させることができる。また、図4(B)は、メイン画面11にサブ画面12を縮小表示させた状態を示しており、メイン画面11には、サブ画面12を縮小した画面11dがPinP表示されている。

【0041】ここで、前述した販売支援を目的とした基本業種別アプローチ用アプリケーションについて、以下の通り説明する。セールス活動を大きく分けると5つのステップに分けることができ、例えば、アプローチ活動、リサーチ活動、プレゼンテーション活動、クロージング活動、アフターフォロー活動に分けられる。この中のリサーチ活動において、上記アプリケーションを用いて顧客の業務の流れを調査、把握し、その調査内容に基づいて提案書を自動作成することができる。また実施の形態として、上記アプリケーションを予め組み込んだ販売支援装置10を用いて実行される。

【0042】上記アプリケーションには、例えば広告代理業、印刷業、食品加工・製造業、旅行代理業といった業種毎のドキュメントパターンが予め登録されており、販売員は、顧客に対してドキュメントパターンを表示し、登録されたドキュメントパターンの中から顧客が利用しているドキュメントパターンを選択し、選択したドキュメントパターンに関する調査項目に基づいて、顧客に対して調査を行う。調査した結果を入力し、入力された調査結果に基づいて顧客への提案書を自動作成する。すなわち、顧客との対話を通じて入手した情報を入力することで、例えば、現在抱える問題点を改善するために最適な機種等を抽出することが出来、さらに、抽出された機種に基づいて顧客に対する提案書を作成する機能を有するものである。

【0043】図5は、基本業種別アプローチ用アプリケーションの業種選択画面の一例を示す図である。本例では、食品加工・製造業が選択されている。図6は、図5に示した食品加工・製造業における業務の流れを説明するためのフローチャートである。本例では市場調査から商品開発、商品販売に至る各業務ステップで作成されるドキュメントの基本パターンが示されており、これらのドキュメントから業務の流れを把握し、業務改善のため

の糸口を探っていく。まず、市場調査（ステップS11）において、新商品開発の要となる調査票20、日報21が作成される。次に、調査票20、日報21から収集した市場ニーズ等の情報に基づき、商品開発（ステップS12）が行われる。ここでは企画書22が作成される。企画書22は、商品仕様書とも呼ばれ、製品工程表、企画商品の成分・材料の原産国、カロリー等を明示した仕様書的な内容の一覧表であり、従来のフォームは、小売店毎に異なるために、そのフォーム毎に手書き等による煩雑な作業が必要であった。この点は、業務改善点の1つと考えることができる。

【0044】次に、企画書22に基づいて原価計算（ステップS13）を行う。ここでは製品製造に係わる原価の試算表23が作成される。試算表23に基づいて、材料の仕入れ（ステップS14）を行って、商品の試作（ステップS15）を行う。ステップS14において、原料メーカーから原材料企画書24、見積書25が送られてくると、発注書26が作成される。商品が試作されると、テスト販売（ステップS16）が開始される。ここでは新製品案内書27が作成される。次にテスト販売の結果に基づいて、販売計画（ステップS17）を立案する。ここでは販売計画書28が作成される。立案された販売計画に基づいて商品の製造（ステップS18）が開始され、製造された商品が卸業者（ステップS19）、または小売業者（ステップS20）に配送されて、消費者のもとに届けられる。ステップS19またはステップS20においては出荷票29、納品書30が作成される。

【0045】図6に示した例のように、各業種について業務フローとドキュメントパターンの概要がわかるため、実際に商談を行う際に、的確なソリューションを提供することができる。また、経験の浅い販売員であっても、この基本業種別アプローチ用アプリケーションが組み込まれた販売支援装置10を活用することで不足している知識を補うことができ、効果的な商談を行うことが可能となる。ただし、上記ドキュメントパターンは、基本的な構成を示しており、これらに限定されるものではない。

【0046】図7は、販売支援装置10を用いたリサーチ活動の一例を説明する図である。ここで販売員は、ドキュメントから顧客（業種：食品加工）の業務の流れを把握することを目的として、メイン画面11に顧客側のサブ画面12を縮小表示した画面11dを表示させて、商談を進めている。メイン画面11には、食品加工業において利用されているドキュメントフォームA～Hと、質問項目とが表示され、サブ画面12には、ドキュメントフォームA～Hと、メイン画面11と異なるコメントとが表示されている。まず、販売員は、メイン画面11に表示された質問項目、ここでは、「ドキュメントの種類と一番多く使われているドキュメントは？」という質

問を顧客に行い、表示されたドキュメントパターンA～Hに基づいて顧客に回答してもらう。そして、顧客の回答に基づきドキュメントパターンを選択する（S31）。本例ではドキュメントパターンA、C、Fが選択されている。ここでドキュメントパターンA～H以外のドキュメントがある場合に、新たにそのドキュメントを登録しておくこともできる。

【0047】次に、販売員は顧客に対して各ドキュメントに関する調査を実施する。本例における調査項目は、少なくともドキュメントのコピー枚数、ドキュメントを作成したセクション、セクションの人数、ドキュメントの作成方法、ドキュメントが次に送られるセクション、現在使用しているOA機器、コメント欄等からなり、入力欄11eにこれらの情報を入力する。例えば、ドキュメントフォームFにつて、上記項目順に、コピー枚数が25枚/週、作成セクションが販売企画部、セクションの人数が8人、作成方法がパソコン（ワープロ）、次セクションが営業部、OA機器が○×社製型番100といった内容が入力される。ここで、調査項目は、上記項目に限定されず、例えば、販売員が確認しておきたい項目や顧客に関する情報等を適宜設定しておくことができる。また、コメント欄は、販売員と顧客との対話によるやり取りの中で重要な事項、例えば予算等の情報が入手出来た場合に入力しておくものである。この間、サブ画面12には、ドキュメントフォームA、C、FのうちのドキュメントフォームFがパソコンで作成され、販売企画部から営業部まで流れる様子が示されている（S32）。

【0048】3番目のメイン画面11には、営業部におけるドキュメントフォームFに関する情報が示されており、ドキュメント情報11fには、コピー25枚、ファイル実施、FAX20件した後に、最後にファイル保管実施というドキュメントの流れが表示されている。また、同時にOA機器情報11gには、現在使用されているOA機器が一覧表示されており、PPC、FAX、プリンタ、ファイル（紙媒体）保管庫、パソコンが表示されている。この間、サブ画面12には、ドキュメントフォームFがパソコンで作成され、販売企画部から営業部まで送られ、営業部にてファイル保管庫にて保管し、取引先にFAX送信される様子が示されている。

【0049】図8は、本発明が適用される販売支援方法の一例を説明するためのフローチャートである。まず、販売員はメイン画面11に表示される項目に基づいてドキュメントに関する調査を顧客に対して行う（ステップS41）。ここで調査項目は、前述したように、少なくともドキュメントのコピー枚数、ドキュメントを作成したセクション、セクションの人数、ドキュメントの作成方法、ドキュメントが次に送られるセクション、現在使用しているOA機器、コメント欄等からなり、入力欄11eにこれらの情報が入力される。次に、これらの調査

結果が入力されると（ステップS42）、その調査結果に基づいて顧客に対する提案書を販売支援装置10にて自動作成する（ステップS43）。作成された提案書はサブ画面12に表示出力され、顧客に対して提案書の説明を行うことができる（ステップS44）。

【0050】図9は、提案書の作成例を示す図で、図中、40は、提案書で、該提案書40は、提案内容41、改善のポイント42、改善後の企画書作成業務43とから構成されている。提案書40は、前述した企画書22に関わる業務の改善を図るべく作成されたもので、本例では、デジタル複合機000シリーズモデル100と書類作成ソフトをセットにして、定型書類作成業務の効率化アップが可能な構成となっている。改善のポイント42として、例えば、「小売店側の企画書をスキャナで読み込み、所定の箇所に文字、数字を入力するだけで書類が作成できるため作業の効率化が図れる。」「計算式を設定しておけば数値を入れるだけで自動計算されるので計算作業も効率アップ。」といったように改善ポイントを明確に示すことができる。また、改善後の企画書作成業務43は、顧客に改善後の業務の流れをわかりやすく説明したものである。ここで、提案書40の設定項目は、上記に限定されず、販売員が適宜、項目を変更して活用することができる。

【0051】以上の説明で明らかなように、販売支援装置10を用いることで、顧客に対して効果的かつ効率的に商談を進めることができるようになる。また、入手した情報は販売支援装置10の記憶手段101に記憶することができるため、販売員は帰社後に日報等の作成を行う時間を削減することができる。

【0052】これまで、本発明の販売支援装置、販売支援方法を中心に各実施形態を説明してきたが、本発明は、コンピュータにこれら装置として機能させるための、或いはコンピュータにこれら方法を実行させるためのプログラムとしても、或いは該プログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体としての形態も可能である。

【0053】本発明による販売支援の機能を実現するためのプログラムやデータを記憶した記録媒体の実施形態を説明する。記録媒体としては、具体的には、CD-ROM、光磁気ディスク、DVD-ROM、フロッピー（登録商標）ディスク、フラッシュメモリ、メモ리카ード、メモリスティック及びその他各種ROMやRAM等が想定でき、これら記録媒体に上述した本発明の各実施形態に係わる機能をコンピュータに実行させ、販売支援の機能を実現するためのプログラムを記録して流通させることにより、当該機能の実現を容易にする。そしてコンピュータ等の情報処理装置に上記のごとく記録媒体を装着して情報処理装置によりプログラムを読み出すか、若しくは情報処理装置が備えている記憶媒体に当該プログラムを記憶させておき、必要に応じて読み出すこ

とにより、本発明に関わる販売支援の機能を実行することができる。

#### 【0054】

【発明の効果】本発明によると、販売員側を向く表示面と顧客側を向く表示面との2表示面構造を有する携帯可能な販売支援装置を用いることで、販売員と顧客とが対面した状態でコミュニケーションしながら、画像表示によって効果的に商談を進めることができるようになる。

【0055】顧客側表示面に販売員側表示面と同じ画像、もしくは顧客側表示面の専用画像のいずれかを選択して表示可能とすることで、顧客に見せる表示面を適宜選択し、効果的に商談を進めることができる。

【0056】販売員側表示面の任意の場所に顧客側表示面を縮小表示可能とすることで、顧客側表示面を意識しながら効果的に商談を進めることができる。

【0057】上記販売支援装置を用いた販売支援方法により、顧客のニーズを効果的に顕在化し、経験の浅い販売員でも的確なソリューションを提案して、改善効果をアピールできるため、商談効率を向上させることができる。

#### 【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明が適用される販売支援装置の構造の一例を示す図である。

【図2】 販売支援装置の内部構成例を示す図である。

【図3】 本発明が適用される販売支援装置の操作手順\*

\*を説明するフローチャートである。

【図4】 メイン画面及びサブ画面に表示される画像が異なる場合の表示例を示す図である。

【図5】 基本業種別アプローチ用アプリケーションの業種選択画面の一例を示す図である。

【図6】 図5に示した食品加工・製造業における業務の流れを説明するためのフローチャートである。

【図7】 販売支援装置を用いたリサーチ活動の一例を説明する図である。

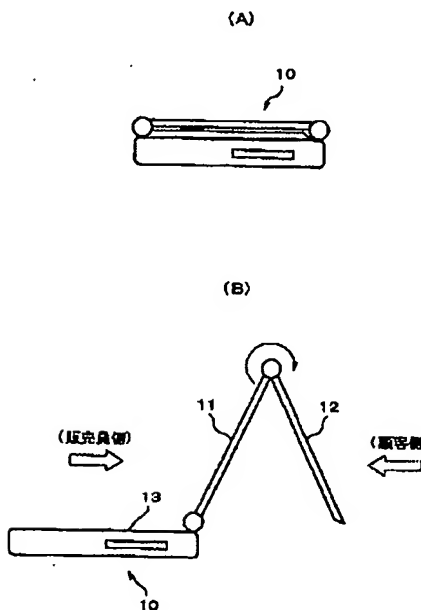
【図8】 本発明が適用される販売支援方法の一例を説明するためのフローチャートである。

【図9】 提案書の作成例を示す図である。

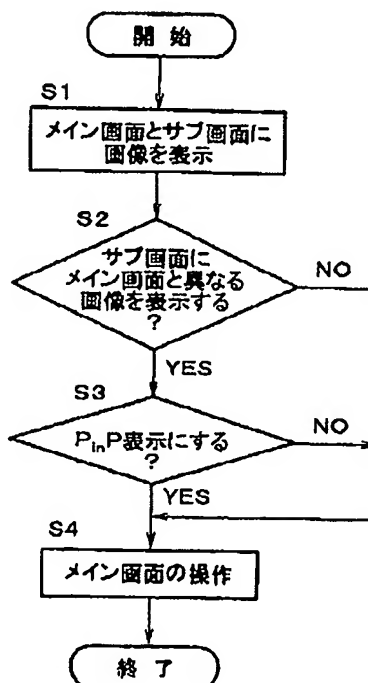
#### 【符号の説明】

10…販売支援装置、10a…CPU、10b…ROM、10c…RAM、10d…メイン画面制御手段、10e…サブ画面制御手段、10f…画像表示選択手段、10g…PinP表示手段、10h…電源供給手段、10i…記憶手段、11…メイン画面、12…サブ画面、13…キーボード面、20…調査票、21…日報、22…企画書、23…試算表、24…原材料企画書、25…見積書、26…発注書、27…新製品案内書、28…販売計画書、29…出荷票、30…納品書、40…提案書、41…提案内容、42…改善のポイント、43…改善後の企画書作成業務。

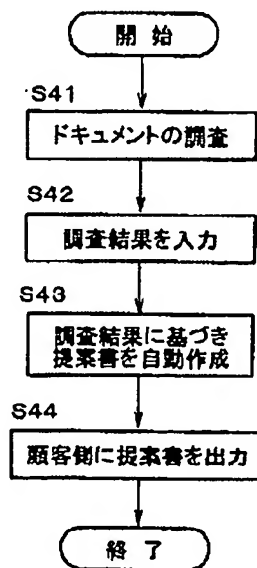
【図1】



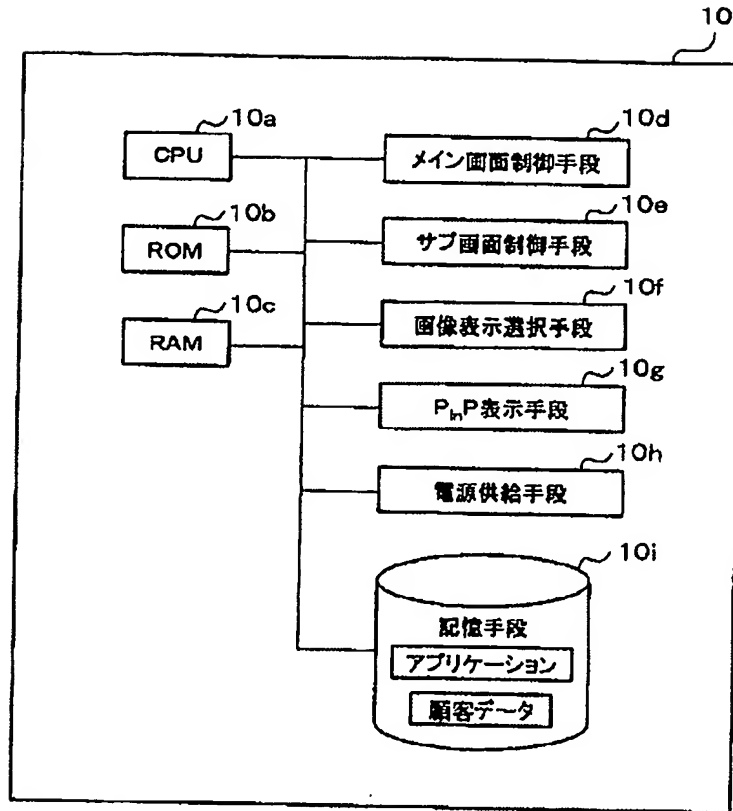
【図3】



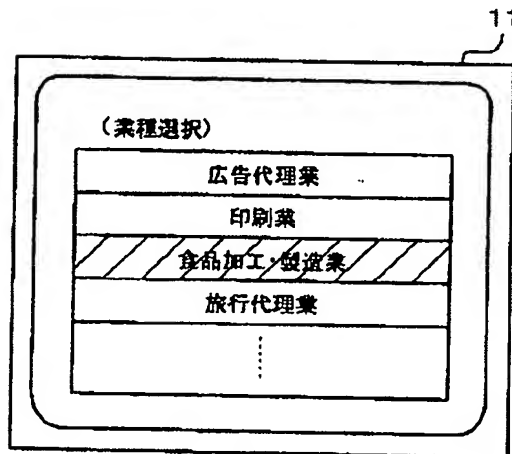
【図8】



【図2】

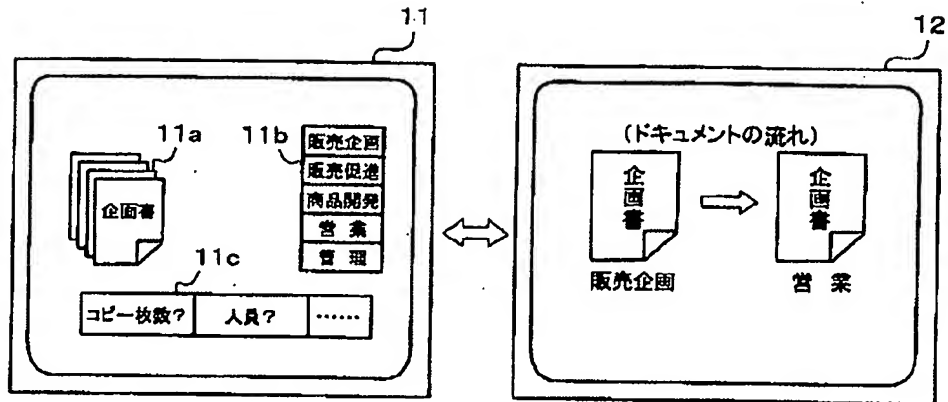


【図5】

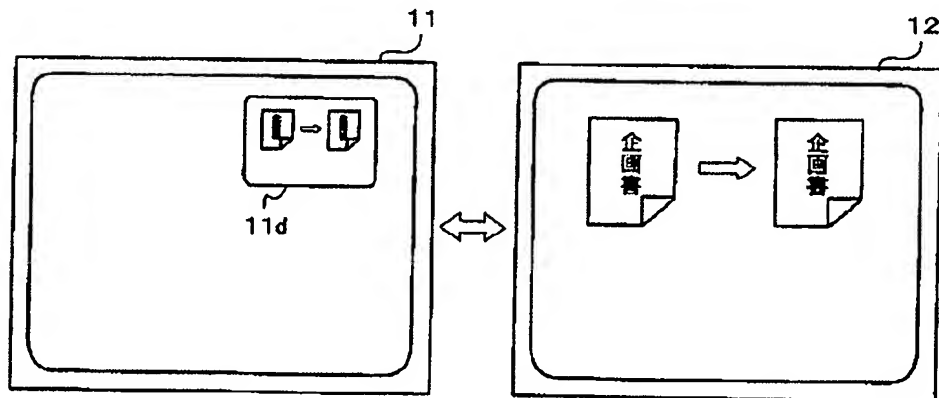


【図4】

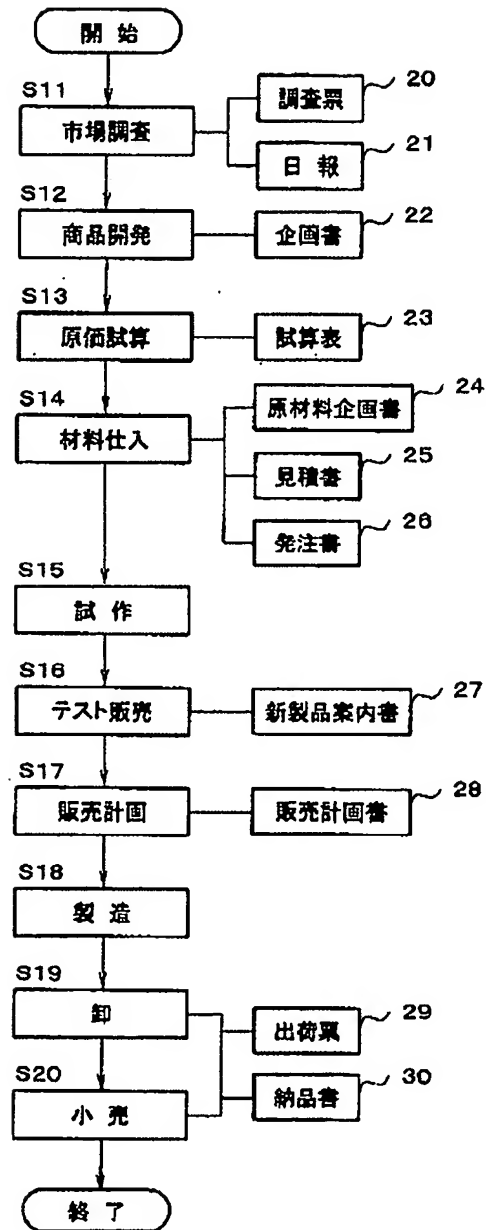
(A)



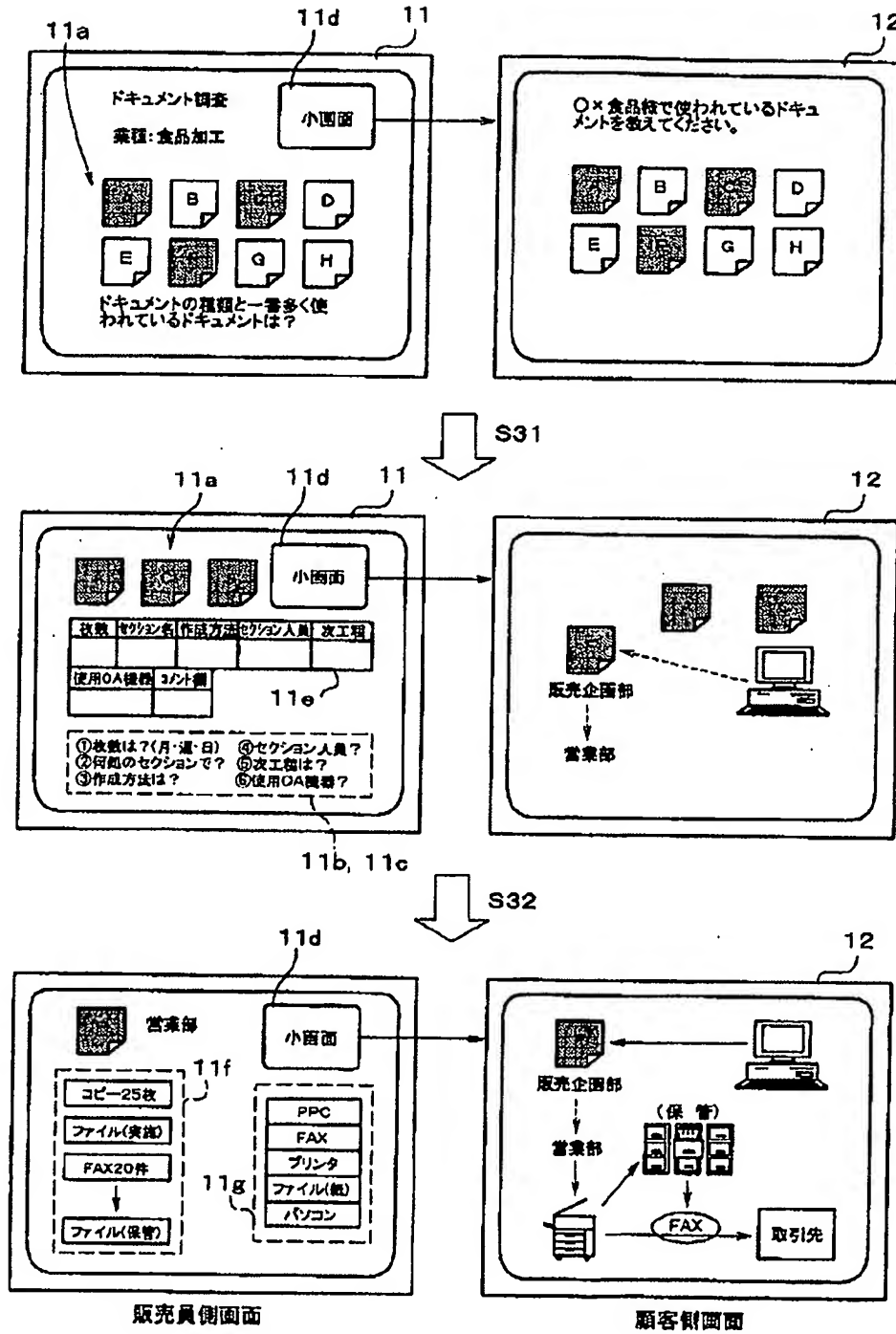
(B)



【図6】



【図7】





【図9】

